

### Ausfälle und Verweigerungen bei einer telefonischen Befragung

Porst, Rolf

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:  
GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Porst, R. (1991). Ausfälle und Verweigerungen bei einer telefonischen Befragung. *ZUMA Nachrichten*, 15(29), 57-69.  
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-209733>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

# **Ausfälle und Verweigerungen bei einer telefonischen Befragung**

**Von Rolf Porst**

Bei der Durchführung einer computergestützten Telefonbefragung kamen unterschiedliche Formen der Kontaktaufnahme mit den Zielpersonen zum Einsatz. Es zeigte sich, daß die Ausschöpfung am höchsten und der Anteil der Verweigerer am geringsten ist, wenn die Zielpersonen durch ein kurzes Anschreiben auf die kommende Befragung hingewiesen werden. Während das Geschlecht der Zielpersonen keine Rolle für die Frage nach der Teilnahmebereitschaft spielt, ist die Ausschöpfung in der stadtnahen Kleingemeinde signifikant höher als in der Großstadt.

## **1. Einleitung: Das Projekt "Heikle Fragen"**

Zu Beginn des Jahres 1989 ist beim Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen (ZUMA) im Rahmen der Forschungen zur Methodenentwicklung die Studie "Heikle Fragen" durchgeführt worden, mit der unter anderem systematische Erkenntnisse über das Problem von Nichterreichbarkeit und Nichtteilnahmebereitschaft bei telefonischen Befragungen gewonnen werden sollten. Konkret ging es darum, ob und wie sich unterschiedliche Formen der Kontaktaufnahme mit den Zielpersonen, deren Geschlecht und der Gemeindetyp, in dem sie leben, auf die unterschiedlichen Formen der Nichtteilnahme auswirken.

Die Frage nach dem Einfluß unterschiedlicher Formen der Kontaktaufnahme ist in der Literatur relativ einhellig beantwortet; verschiedene Autoren (Dillman/Gallegos/Frey 1976; Dillman 1978; Cockerham u. a. 1986) berichten, daß schriftliche Vorabinformationen die Ausschöpfungen bei telefonischen Befragungen erhöhen, während "kalte", also nicht (schriftlich) angekündigte Anrufe zu relativ geringen Ausschöpfungen führen. Ebenfalls Untersuchungen, mehr noch Vermutungen, gibt es zur Frage nach den demographischen Merkmalen der Nichtteilnehmer, von denen man annimmt, daß es sich um hochmobile berufstätige Personen jüngeren Alters in Ein- oder Zweipersonenhaushalten handelt (vgl. Allehoff 1980).

Allen bekannten Untersuchungen gemeinsam ist, daß sie den Einfluß der Form der Kontaktaufnahme bzw. den Einfluß demographischer Merkmale auf die Nichtteilnahme an einer telefonischen Befragung eher global behandeln; Untersuchungen, die nach dem Zusammenhang zwischen der

Form der Kontaktaufnahme bzw. demographischen Merkmalen und der Art der Nichtteilnahme fragen, liegen dagegen nicht vor. Um diese Zusammenhänge aufzuzeigen, wurde bei der Studie "Heikle Fragen" ein sehr detailliertes Ausfallprotokoll mit zwanzig verschiedenen Ausfallgründen zum Einsatz gebracht.

Empirischer Kern der Studie war eine computergestützte Telefonbefragung. Die Grundgesamtheit der Befragung war definiert als erwachsene deutsche Personen in Privathaushalten der Städte Mannheim und Ludwigshafen sowie in ausgewählten Gemeinden des Landkreises Ludwigshafen. Die Auswahl der Zielpersonen erfolgte über die jeweils gültigen Telefonbücher, wobei der Auswahl Schlüssel aus einer Kombination von Seitenzahl, Spaltenzahl und Position eines Haushalts innerhalb der Spalte bestand. Die Mitarbeiter, die die Stichprobe zogen, wurden angehalten, eindeutig als Geschäfts- oder Firmenadressen erkennbare Telefonnummern und wahrscheinlich "nicht-deutsche" Haushalte (gemessen am Namen des Haushalts) zu übergehen.

Die im Telefonbuch eingetragene Person sollte Interviewpartner sein. Da ein Teil der ausgewählten Personen in einer Versuchsbedingung vorab schriftlich über das Interview informiert und dabei direkt und individuell angesprochen werden sollte, wurde bewußt in Kauf genommen, daß bei dieser Vorgehensweise ältere, alleinstehende Frauen über- und verheiratete Frauen (weil meist der Name des Mannes im Telefonbuch angeführt ist) unterrepräsentiert sein würden. Bei Haushalten, bei denen männliche und weibliche Personen gemeinsam im Telefonbuch eingetragen waren, sollte grundsätzlich die Frau befragt werden. Insgesamt wurden 477 Adressen gezogen; nach Ort und Geschlecht differenziert ergibt sich folgendes Bild (Tabelle 1).

**Tabelle 1:** Verteilung der Gesamtstichprobe nach Ort und Geschlecht (absolute Zahlen)

ORT	GESCHLECHT		Gesamt
	Frauen	Männer	
Mannheim	84	72	156
Ludwigshafen	91	89	180
Landkreis Ludwigshafen	71	70	141
Gesamt	246	231	477

Die Gemeinden des Landkreises Ludwigshafen wurden für die Auswertung zu dem Gemeindetyp "stadtnahe Kleingemeinde" zusammengefaßt. Die Städte Ludwigshafen und Mannheim bilden gemeinsam den Gemeindetyp "Großstadt".

## **2. Kontaktaufnahme mit den Zielpersonen und Durchführung der Befragung**

Die Befragung wurde zu Beginn des Jahres 1989 durchgeführt; zwei Drittel der Zielpersonen hatten etwa eine Woche vor Beginn der Feldphase eine schriftliche Ankündigung des Interviews erhalten, die restlichen Zielpersonen sollten ohne vorherige Ankündigung ("kalt") angerufen werden. Ein ähnliches Design war bei einer Studie von Dillman, Gallegos und Frey (1976) in den Vereinigten Staaten zum Einsatz gekommen. Sie hatten ihre Zielpersonen in drei Gruppen unterteilt und ihnen drei unterschiedlich lange Vorabbriefe zugesandt, um deren Einfluß auf die Verweigerungsquote beim telefonischen Interview zu untersuchen; eine Kontrollgruppe hatte keinen Vorabbrief erhalten. Die Verweigerungsquote lag bei der "kalt" kontaktierten Zielgruppe mit 13,9% deutlich höher als bei den Gruppen, die Vorabbriefe erhalten hatten. Von den vorab angeschriebenen Zielpersonen verweigerten über alle drei Gruppen hinweg nur 7,6%, wobei der Brief mit der mittleren Länge zur geringsten Verweigerungsquote (5%) führte.

In der Studie "Heikle Fragen" sollte - neben der Wirkung eines Vorabbriefes und seiner Länge - auch geprüft werden, ob die Form der Vertraulichkeitszusicherung im Anschreiben für die Ausschöpfungsquote beim telefonischen Interview von Bedeutung ist. Hippler (1988:246) deutet - unter Verweis auf die Ergebnisse einer bis dahin unveröffentlichten Studie - an, daß zumindest bei der persönlich-mündlichen Befragung "mit zunehmender Vertraulichkeitszusicherung die Ausschöpfung eher vermindert wird, weil das Mißtrauen der Befragten offensichtlich erst geweckt wird".

Im Hinblick auf diese Fragestellungen - Vorankündigung, Länge des Anschreibens und Vertraulichkeitszusicherung - gab es bei der Studie "Heikle Fragen" drei Versionen der Kontaktaufnahme mit den Zielpersonen:

Version 1 ("kalt"):	kalter Kontakt, kein Anschreiben	155 Adressen
Version 2 ("kurz"):	kurzes Anschreiben, allgemeine Ankündigung	162 Adressen
Version 3 ("lang"):	langes Anschreiben plus Datenschutzbblatt plus ZUMA Broschüre	160 Adressen

Von den 322 Briefen, die in den Versionen 2 und 3 vorab verschickt worden waren, kamen 38 (d. h. 11,8% der in Version 2 und 3 ausgegebenen Adressen) an ZUMA zurück, weil der Adressat unbekannt oder unbekannt verzogen war ( $N = 34$ ) oder weil eine Teilnahme an der Befragung abgelehnt wurde ( $N = 4$ )<sup>1)</sup>; bei den vier expliziten Absagen war es im übrigen nie die angeschriebene Person selbst, die die Teilnahme an der Befragung ablehnte, sondern immer deren Tochter oder Sohn.

Aus den 477 ausgegebenen Adressen wurden 114 Interviews realisiert (Version 1, kalt: 32; Version 2, kurz: 46 und Version 3, lang: 36). Dabei ist zu beachten, daß eine ganze Reihe von Anläufen gestoppt wurde, bevor die vereinbarten sechs Kontaktversuche unternommen worden waren, weil zu einem bestimmten Zeitpunkt die angezielte Netto-Fallzahl erreicht war.

### 3. Die Ausschöpfungen

Im folgenden werden die Ausschöpfungen und die Gründe für das Nichtzustandekommen von Interviews dokumentiert. Um welche Ausfallgründe es sich dabei im einzelnen handelt, ist Übersicht 1 zu entnehmen.

Wie schon erwähnt, wurden insgesamt 477 Adressen ausgegeben. Aus der Ausschöpfungsübersicht in Tabelle 2 wird noch einmal deutlich, daß es mit dem Adressenmaterial nicht zum besten bestellt war: 8% aller ausgegebenen Adressen fielen als "unbekannt" oder "unbekannt verzogen" aus (tatsächlich sind das, wie oben dargestellt, 11,8% aller ausgegebenen 322 Briefe aus den Versionen 2 und 3).

Insgesamt machten die neutralen Ausfälle fast ein Viertel des gesamten ausgegebenen Adreßmaterials aus, ohne daß es - abgesehen vom Ausfallgrund "Brief: UNBEKANNT" - besondere Auffälligkeiten bei einzelnen Ausfallgründen gegeben hätte. Nach Abzug der neutralen Ausfälle (einschließlich der vier Fälle, bei denen vor Feldbeginn für die Zielperson die Teilnahme an der Befragung abgelehnt worden war) blieb eine bereinigte Stichprobe von 362 Fällen, die für die Ausschöpfungsberechnung auf 100% gesetzt wurde. Bezogen auf diese bereinigte Stichprobe, wurde eine Ausschöpfung von 31,5% erzielt, die als eher gering bezeichnet werden muß. Allerdings waren auch keinerlei besondere Maßnahmen zur Erhöhung der Ausschöpfungsquoten getroffen worden.

Die Ausschöpfungs- bzw. Nicht-Teilnahmequoten stehen in keinem signifikanten Zusammenhang mit den drei *unterschiedlichen Formen der Kontaktaufnahme* mit den Befragten. Nur tendenziell deutet sich an, daß die

höchste Ausschöpfung dann erzielt wird, wenn das Interview durch ein kurzes Anschreiben angekündigt worden ist (Version 2 "kurz"). Am schlechtesten ist die Ausschöpfung bei "kalten" Kontakten (Version 1 "kalt"), in der Mitte liegt die Ausschöpfung mit dem langen Anschreiben (Version 3 "lang"). Betrachtet man nur die relevanten Ausfälle, so fällt besonders auf, daß der Anteil der Personen, die bei kalten Kontakten (Version 1 "kalt") sagen, sie hätten an der Befragung kein Interesse, erheblich höher ist als bei den beiden anderen Versionen; am niedrigsten ist dieser Anteil bei Version 2 mit kurzem Anschreiben (siehe Tabelle 3). Der Zusammenhang zwischen den Versionen und den relevanten wie auch den nicht-relevanten Ausfällen erweist sich aber als statistisch nicht signifikant.

### Übersicht 1: Ausfallgründe

#### NEUTRALE AUSFÄLLE

Kein Anschluß	"Kein Anschluß unter dieser Nummer"
Falsche Telefonnummer	Die der Zielperson zugeordnete Telefonnummer war falsch
ZP verzogen	Zielperson verzogen
ZP verstorben	Zielperson verstorben
Weniger als 6 Kontakte	Studie beendet, bevor sechs Kontaktversuche unternommen waren
BRIEF: unbekannt	Adressat des Briefes unbekannt oder unbekannt verzogen, oder: Ablehnung der Befragung durch Dritte vor Feldbeginn
Abbruch durch Interviewer	Interviewer bricht das Interview ab, weil Zielperson sich als nicht befragungsfähig erweist

#### RELEVANTE AUSFÄLLE

Autom. Anrufbeantworter	Automatischer Anrufbeantworter
Ständig besetzt	ständiges Besetztzeichen bei allen 6 Kontaktversuchen
Freizeichen	Freizeichen bei allen 6 Kontaktversuchen
Sofort aufgelegt	Person im Haushalt nimmt Hörer ab, legt aber sofort wieder auf
HH-Person nicht ZP verweigert	Im Haushalt angetroffene Person verweigert jede Auskunft; oder: im Haushalt angetroffene Person ist nicht Zielperson, verweigert aber Durchführung des Interviews
ZP nicht anwesend	Zielperson über Befragungszeitraum hinweg nicht anwesend
ZP dauerhaft krank u.ä.	Zielperson dauerhaft krank, zu alt, Hörschwierigkeiten u.ä.
ZP hat kein Interesse	Zielperson verweigert, weil kein Interesse
ZP grunds. keine Zeit	Zielperson verweigert, weil grundsätzlich keine Zeit
ZP verweigert	Zielperson verweigert aus anderen Gründen oder ohne Angabe von Gründen
And. Ausfall Kon.	anderer Ausfallgrund bei Kontakt zu Zielperson
Abbruch durch ZP	Zielperson bricht Interview ab

**Tabelle 2: Ausschöpfungen und Ausfälle gesamt**

Eingesetzte Adressen: 477

	abs	%
<b>Neutrale Ausfälle</b>		
- kein Anschluß	11	2.3
- falsche Telefon-Nr.	10	2.1
- ZP verzogen	4	0.8
- ZP verstorben	11	2.3
- weniger als 6 Kontakte	39	8.2
- Brief: UNBEKANNT	38	8.0
- Abbruch durch Interviewer	2	0.4
insgesamt	115	24.1
<b>Bereinigte Stichprobe</b>		
	362	100.0
<b>Relevante Ausfälle</b>		
- autom. Anrufbeantworter	2	0.6
- ständig besetzt	2	0.6
- Freizeichen	40	11.0
- sofort aufgelegt	2	0.6
- HH-Person nicht ZP vwg	15	4.1
- ZP nicht anwesend	5	1.3
- ZP dauerh. krank u.ä.	29	8.0
- ZP hat kein Interesse	67	18.5
- ZP grunds. keine Zeit	17	4.7
- ZP verweigert	50	13.8
- and. Ausfallgrund Kon	13	3.6
- Abbruch durch ZP	6	1.7
insgesamt	248	68.5
<b>Realisierte Interviews</b>		
	114	31.5

Auch zwischen "echten" Verweigerungen und Art der Kontaktaufnahme besteht kein nachweisbarer Zusammenhang: Faßt man die drei Verweigerungskategorien "kein Interesse", "grundsätzlich keine Zeit" und "verweigert" zu "echten Verweigerern" zusammen, so verweigern beim kalten Kontakt 46,0% der bereinigten Stichprobe, beim kurzen Ankündigungsschreiben 26,5% und beim langen Ankündigungsschreiben 37,9%. Während das Geschlecht der Zielpersonen keine Determinante für die Teilnahme oder Nicht-Teilnahme beim telefonischen Interview ist und auch die Gründe für die Nicht-Teilnahme praktisch nicht determiniert, gibt es deutliche Zusammenhänge mit dem Gemeindetyp, in dem die Zielperson wohnt.

Daß es für die Teilnahme bzw. Nicht-Teilnahme an einer persönlich-mündlichen Panelbefragung überaus wichtig ist, in welchem Gemeindetyp die Befragten leben, haben Porst und Schneid (1988, 1989) gezeigt. Sie wiesen u. a. nach, daß die Ausschöpfungen in der Großstadt niedriger liegen als in der stadtnahen und der stadtfernen Gemeinde, daß die Teilnahmebereitschaft also in der Tat einem Land-Stadt-Gefälle unterliegt.

Betrachtet man die Ergebnisse der Gesamtstichprobe bei der telefonischen Befragung, so stellt man auch tatsächlich fest, daß die Ausschöpfung in der stadtnahen Kleingemeinde mit 40,5% erheblich höher ist als in der Großstadt mit 27,5%. Während der Gemeindetyp bei den neutralen Ausfällen praktisch keine Rolle spielt, wirkt er sich bei den relevanten Ausfällen deutlich und statistisch signifikant aus. In der Großstadt fallen 72,5% der bereinigten Stichprobe wegen relevanter Ausfälle aus, in der stadtnahen Gemeinde sind es nur 59,5% ( $\chi^2 = 5,49$ ;  $df = 1$ ;  $p = .0192$ ).

In Tabelle 4 ist zu sehen, daß Personen in der Großstadt relativ häufiger telefonisch nicht erreichbar sind und häufiger wegen Desinteresse oder Mangel an Zeit nicht an der Befragung teilnehmen. Auf der anderen Seite ist der Anteil der direkten Verweigerer in der stadtnahen Kleingemeinde etwas höher als in der Großstadt.

Der Anteil aller aktiven Verweigerer (kein Interesse, keine Zeit, verweigert) ist in der stadtnahen Kleingemeinde mit 31,5% der relevanten Ausfälle etwas niedriger als in der Großstadt mit 39,4%. Ein statistisch signifikanter Zusammenhang besteht allerdings nicht. Ebenso wenig läßt sich bei den aktiven Verweigerern ein Zusammenhang zwischen Gemeindetyp und Version der Kontaktaufnahme nachweisen.



**Tabelle 3: Ausschöpfungen und Ausfälle nach Form der Kontaktaufnahme**

	Version 1 "kalt"		Version 2 "kurz"		Version 3" "lang"	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
<b>Neutrale Ausfälle</b>						
- kein Anschluß	6	3.9	3	1.9	2	1.3
- falsche Telef.-Nr.	4	2.6	4	2.5	2	1.3
- ZP verzogen	1	0.6	1	0.6	2	1.3
- ZP verstorben	7	4.5	2	1.2	2	1.3
- weniger als 6 Kontakte	12	7.7	13	8.0	14	8.8
- BRIEF; unbekannt	0	0.0	22	13.6	16	10.0
- Abbruch durch Interviewer	1	0.6	0	0.0	1	0.6
insgesamt	31	19.0	45	27.8	39	24.6
<hr/>						
Bereinigte Stichprobe	124	100.0	117	100.0	121	100.0
<hr/>						
<b>Relevante Ausfälle</b>						
- autom. Anrufbeantworter	1	0.8	1	0.8	0	0.0
- ständig besetzt	2	1.6	0	0.0	0	0.0
- Freizeichen	14	11.3	16	13.7	10	8.3
- sofort aufgelegt	1	0.8	1	0.8	0	0.0
- HH-Person nicht ZP vwg.	3	2.4	5	4.3	7	5.8
- ZP nicht anwesend	0	0.0	2	1.7	2	1.7
- ZP dauerhaft krank o.ä.	7	5.7	9	7.7	13	10.7
- ZP hat kein Interesse	30	24.2	15	12.8	22	18.1
- ZP grunds. keine Zeit	10	8.1	5	4.3	2	1.7
- ZP verweigert	17	13.7	11	9.4	22	18.1
- and. Ausfallgrund Kon	3	2.4	6	5.1	5	4.1
- Abbruch durch ZP	4	3.2	0	0.0	2	1.7
insgesamt	92	74.2	71	60.7	85	70.2
<hr/>						
Realisierte Interviews	32	25.8	46	39.3	36	29.8

#### 4. Verweigerer und Nicht-Angetroffene

Betrachten wir nun das Feldgeschehen bei der Studie "Heikle Fragen" aus einer anderen Perspektive, nämlich unter dem Gesichtspunkt der Deskription der Verweigerer und der Nicht-Angetroffenen. Ausgangspunkt ist jetzt alleine die bereinigte Stichprobe, also 362 Fälle.

"Verweigerer" und "Nicht-Angetroffene" sind Oberbegriffe für jeweils eine Reihe von Arten relevanter Ausfälle. Zu den Verweigerern zählen wir die relevanten Ausfallgründe "sofort aufgelegt" (N = 2), "ZP hat kein Interesse" (N = 67), "ZP hat grundsätzlich keine Zeit" (N = 17), "ZP verweigert" (N = 50) und "Abbruch durch ZP" (N = 6). Damit ergeben sich insgesamt 142 Verweigerer. Als Nicht-Angetroffene fassen wir zusammen "automatischer Anrufbeantworter" (N = 2), "ständig belegt" (N = 2), "Freizeichen" (N = 40) und "ZP nicht anwesend" (N = 5). Die Zahl der Nicht-Angetroffenen beläuft sich damit auf insgesamt 49 Fälle. Als relevante Ausfallgründe, die weder den Verweigerern noch den Nicht-Angetroffenen zugeordnet werden können, verbleiben schließlich die Gründe "HH-Pers., nicht ZP verweigert" (N = 15), "ZP dauerhaft krank u.ä." (N = 29) und "anderer Ausfallgrund trotz Kontakt zur ZP" (N = 13). Diese 57 Fälle bezeichnen wir als "Sonstige". Tabelle 5 enthält die sich daraus ergebende Verteilung.

Von den insgesamt 248 relevanten Ausfällen resultieren 92 (37,1%) aus kalten Kontakten, 71 (28,6%) aus der Version mit kurzem und 85 (34,3%) aus der Version mit langem Anschreiben. Zumindest tendenziell reduziert ein Anschreiben also die Ausfallquote, insbesondere wenn das Anschreiben kurz gehalten ist. Besonders augenscheinlich wirkt sich die Form der Kontaktaufnahme bei den Verweigerungen aus. Während der Anteil der Verweigerer insgesamt 57,3% beträgt, liegt er beim kalten Kontakt mit 67,4% um immerhin 10% deutlich höher, beim kurzen Anschreiben mit 45,1% um mehr als 12% deutlich niedriger (siehe Tabelle 6). Der Zusammenhang zwischen der Version der Kontaktaufnahme und der Art des Ausfalles ist signifikant ( $\chi^2 = 12,59$ ; d.f. = 4;  $p < .01$ ).

Der Anteil der Verweigerer an allen Ausfällen bei der telefonischen Befragung läßt sich also, wie es scheint, dadurch reduzieren, daß man den Zielpersonen vor Feldbeginn ein kurzes Anschreiben zuschickt, in dem ganz allgemein auf die Studie hingewiesen und der Anruf des Interviewers angekündigt wird.

**Tabelle 4: Ausschöpfung und Ausfälle nach Wohnort des Befragten**

Eingesetzte Adressen: 477

	Großstadt		Stadtnahe Gemeinde	
	abs.	%	abs.	%
	336	100.0%	141	100.0%
<b>Neutrale Ausfälle</b>				
- kein Anschluß	6	1.8	5	3.5
- falsche Telefon-Nr.	7	2.1	3	2.1
- ZP verzogen	3	0.9	1	0.7
- ZP verstorben	7	2.1	4	2.8
- weniger als 6 Kontakte	35	10.4	4	2.8
- Brief: UNBEKANNT	25	7.4	13	9.2
- Abbruch durch Interviewer	2	0.6	0	0.0
Insgesamt	85	25.3	30	21.3
Bereinigte Stichprobe	251	100.0%	111	100.0%
<b>Relevante Ausfälle</b>				
- autom. Anrufbeantworter	1	0.4	1	0.9
- ständig besetzt	1	0.4	1	0.9
- Freizeichen	32	12.7	8	7.2
- sofort aufgelegt	1	0.4	1	0.9
- HH-Person nicht ZP vwg	9	3.6	6	5.4
- ZP nicht anwesend	4	1.6	1	0.9
- ZP dauerh. krank u.ä.	23	9.2	6	5.4
- ZP hat kein Interesse	52	20.7	15	13.5
- ZP grunds. keine Zeit	15	6.0	2	1.8
- ZP verweigert	32	12.7	18	16.2
- and. Ausfallgrund Kon	9	3.6	4	3.6
- Abbruch durch ZP	3	1.2	3	2.7
Insgesamt	182	72.5	66	59.5%
Realisierte Interviews	69	27.5%	45	40.5%

**Tabelle 5: Verweigerungen, Nicht-Angetroffene und "sonstige" relevante Ausfälle**

Bereinigte Stichprobe:	N = 362
Realisierte Interviews:	N = 114
<hr/>	
Relevante Ausfälle:	N = 248 = 100.0%
Verweigerer:	N = 142 = 57.3%
Nicht-Angetroffene:	N = 49 = 19.8%
Sonstige	N = 57 = 23.0%
<hr/>	

**Tabelle 6: Verweigerer, Nicht-Angetroffene und "sonstige" relevante Ausfälle nach Version der Kontaktaufnahme**

	Verweigerer	Nicht-Angetroffene	Sonstige	Gesamt
Version 1 "kalt"	62 (67.4)	17 (18.5)	13 (14.1)	92 (100)
Version 2 "kurz"	32 (45.1)	19 (26.8)	20 (28.2)	71 (100.1)
Version 3 "lang"	48 (56.5)	13 (15.3)	24 (28.2)	85 (100)
Gesamt	142 (57.3)	49 (19.8)	57 (23.0)	248 (100.1)

Beim direkten Vergleich von Verweigerern und Nicht-Angetroffenen spielt das *Geschlecht* der Zielpersonen keine Rolle; Männer und Frauen unterscheiden sich nicht nach der Art der (globalen) Nicht-Teilnahme Gründe. Bei beiden ergeben sich die Ausfälle zu circa 57% aus Verweigerungen, 20% aus Nicht-Erreichbarkeit und 23% aus sonstigen Gründen. Betrachtet man die Arten der Ausfälle nach dem *Wohnort* der Zielpersonen, so stellt man fest, daß der Anteil der Ausfälle, die durch Nicht-Erreichbarkeit zustandekommen, in der Großstadt relativ hoch ist; hinsichtlich des Anteils der Verweigerer an den relevanten Ausfällen dagegen unterscheiden sich die Gemeindetypen fast nicht.

Kombiniert man *Geschlecht und Gemeindegtyp*, so ist der Anteil der Verweigerer an allen relevanten Ausfällen bei Frauen in der Großstadt und bei Männern in der stadtnahen Kleingemeinde relativ am höchsten. Nicht-Erreichbarkeit ist vor allem ein Problem bei den Männern in der Großstadt und bei den Frauen in der Kleingemeinde. Sonstige Ausfallgründe schlagen zu etwa einem Viertel der relevanten Ausfälle bei allen Geschlechts- und Gemeinde-Gruppen zu Buche.

Wie bereits die Erfahrungen mit Ausfällen beim persönlich-mündlichen Interview, gewähren auch die Ergebnisse der Studie "Heikle Fragen" einen gewissen Einblick in das Feldgeschehen bei einer (sozialwissenschaftlichen) Umfrage. Angesichts der sinkenden Ausschöpfungsraten im persönlich-mündlichen Interview und angesichts der großen Spannweite der Ausschöpfungen bei der telefonischen Befragung - in der Literatur werden Werte zwischen 59% und 95% zitiert (vgl. Kreiselmeier/Porst 1989) - halten wir aber eine weitere systematische Beobachtung des Feldgeschehens für unbedingt erforderlich. Eine weitere, systematisch variierende Analyse von Verweigerern und Nicht-Erreichbaren, die sowohl strukturelle, situationale und motivationale Aspekte der Teilnahmebereitschaft oder Nicht-Teilnahmebereitschaft zu berücksichtigen haben wird, kann dazu beitragen, dem Ziel möglichst hoher Ausschöpfungen näherzukommen, zumindest aber dem tendenziellen Absinken der Teilnahmebereitschaft entgegenzuwirken.

#### Anmerkungen

- 1) Der hohe Anteil der Adressen, die als "unbekannt" oder als "unbekannt verzogen" ausgefallen sind, erklärt sich dadurch, daß sich die Laufzeit der zur Ziehung der Stichprobe verwendeten Telefonbücher dem Ende zuneigte.

#### Literatur

- Allehoff, W., 1980: Verweigerungsgründe. Interview und Analyse 7, Heft 1:22-30.  
Cockerham, W./Kunz, G./Lüschen, G./Spaeth, J., 1986: Symptoms, Social Stratification and Self-Management of Health. Social Science Medicine 20:1263-1271.

- Dillman, D.A., 1978: Mail and Telephone Surveys. The Total Design Method. New York: Wiley.
- Dillman, D.A./Gallegos, J.G./Frey, J.H., 1978: Reducing Refusal Rates for Telephone Interviews. Public Opinion Quarterly 40:66-78.
- Hippler, H.-J., 1988: Methodische Aspekte schriftlicher Befragungen: Probleme und Forschungsperspektiven. Planung und Analyse 15, Heft 6:244-248.
- Kreiselmaier, J./Porst, R., 1989: Methodische Probleme bei der Durchführung telefonischer Befragungen: Stichprobenziehung und Ermittlung von Zielpersonen, Ausschöpfung und Non-Response, Qualität der Daten. ZUMA-Arbeitsbericht Nr. 89/12. Mannheim: ZUMA.
- Porst, R./Schneid, M., 1988: Ausfälle und Verweigerungen bei Panelbefragungen - ein Beispiel. ZUMA-Arbeitsbericht Nr. 88/12. Mannheim: ZUMA.
- Porst, R./Schneid, M., 1989: Ausfälle bei der Panel-Befragung. Demographische Merkmale von Befragten, Gemeindetyp und Wechsel des Interviewers als Determinanten von Verweigerung und Nichterreichbarkeit. Planung und Analyse 16, Heft 1:8-13.